

Universidad del Salvador

Facultad de Ciencias de la Educación y de la Comunicación Social

TESIS
2653

Tesis Monográfica

Promoción de Ventas en Internet

El uso de la información confidencial del consumidor como obstáculo

USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Autora:
Romina Moine

Cátedra:
Prof. Lic. Sánchez Keenan, Sebastián
Prof. Lic. Laugier, Ivonne

Materia:
Seminario de Investigación

TESIS
2653

Pilar, Buenos Aires, Julio de 2002

A la Lic. Ivonne Laugier y al Lic. Sebastián Sánchez Keenan,
por su instrucción en la construcción de este trabajo.

A Constanza Larroude, por su valiosa guía
en la búsqueda de información de índole legal.

A Cynthia Lui, por su colaboración en la investigación de campo.

A Gisela, Alberto y Nahuel Mernes por su ayuda en la tabulación de datos.

A mi familia y a Germán O'Hagan, por su incondicional apoyo.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Índice

Introducción	6
---------------------------	----------

Capítulo 1: Internet	9
-----------------------------------	----------

1.1. Internet en el mundo.....	10
---------------------------------------	-----------

Un recurso ante la guerra nuclear. – 1961: Leonard Kleinrock y la teoría de “conmutación de paquetes”. – 1962: J.C.R. Licklider y la “Red Galáctica”. – 1966/68: Lawrence G. Roberts y el ARPANet. – 1969: Los primeros nodos y los RFC. – 1970: El Protocolo de Control de Red (NCP). – 1971/72: El correo electrónico. – 1973: La escisión entre la red militar y la civil. – 1974: Del NCP al TCP/IP. – 1979: USENET. – 1981: BITNET. – 1982/84: MILNET y los primeros dominios. – 1984: El NSF y el “Ciberespacio”. – 1986: La NSFNET. – 1988: El primer virus de Internet y el chat. – 1989: El WWW. Un arma de doble filo. – 1989/90: El fin de ARPANet, el nacimiento de ARCHIE y los ciberderechos. – 1990: NSFNET expande sus fronteras. – 1991: El comercio llega a la Web. Primer caso de spam. – 1992: La ISOC y la evolución de la WWW. – 1993: El primer visualizador gráfico de páginas web: Mosaic. – 1994: Comercio y spam. – 1995: La Cybercultura. – 1996: Nuevos dominios y restricciones en el mundo. – 1999: Internet 2. – 2000: La Red sigue creciendo.

1.2. Su evolución como medio de comunicación.....	25
--	-----------

La Era de la Información. – La Era de la Comunicación.

1.3. Su evolución como herramienta comercial.....	26
--	-----------

El comercio electrónico o e-commerce.

1.4. Internet en Argentina.....	28
--	-----------

Desarrollo del medio en nuestro país. – Perfil de usuarios argentinos.

Capítulo 2: La Promoción de Ventas	35
---	-----------

2.1. Evolución histórica.....	36
--------------------------------------	-----------

El Departamento promoción.

2.2. Definición	39
------------------------------	-----------

La mezcla de Mercadotecnia. – Publicidad. – Relaciones Públicas. – Mercadotecnia Directa.

2.3. Objetivos y técnicas	43
--	-----------

Principios de las promociones efectivas. – Tipos de promociones.

2.4. Concursos y Sorteos	48
---------------------------------------	-----------

Los sorteos. – Los concursos. – Objetivos mercadotécnicos. – Las bases. – Responsabilidad legal.

2.5. Cómo percibe las promociones el consumidor.....	53
---	-----------

Principales conclusiones. – Evaluación de tipos de promociones.

2.6. La Promoción de ventas en Internet	58
--	-----------

Los banners.

Capítulo 3: El Atosigamiento en Internet o Spam61

- 3.1. Definición y surgimiento..... 62**
¿Qué es el spam? – ¿Por qué spam? – El primer caso de atosigamiento en Internet.
- 3.2. De dónde se obtiene la información.....66**
Los cookies.
- 3.3. Consecuencias en el mercado..... 69**

Capítulo 4: Enfoque jurídico71

- 4.1. De la Publicidad y la Promoción73**
- 4.2. De los contratos74**
Los contratos en la Red. – La Política de Privacidad de los sitios en internet.
- 4.3. Privacidad y confidencialidad.....76**
Constitución Nacional. – Código Civil. – Ley 25.326. Protección de los Datos Personales.
- 4.4. Nettiquette80**
- 4.5. Normativa anti-spam.....81**
Constitución Nacional. – Anteproyecto de Ley. Formato Digital de los Actos Jurídicos. Comercio electrónico. – Legislación Internacional. – La ley que no existe. – Anteproyecto de Ley, resolución 338/2001. Regulación de las Comunicaciones Comerciales Publicitarias por correo electrónico.

Capítulo 5: Resultados de la investigación de campo90

- 5.1. Organización de la investigación de campo91**
La muestra. – La metodología. – El cuestionario.
- 5.2. Resultados de la Investigación de campo93**
Hábitos de uso del correo electrónico. – Proporción de datos al medio Internet. – Correo electrónico no solicitado (spam). – Aspecto jurídico relacionado. – Proyecciones.

Conclusión106

Bibliografía111

Glosario116

Anexo123



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Introducción

A fines del siglo XX un nuevo medio surgido de la tecnología computarizada comienza a revolucionar la comunicación humana: Internet.

En su vertiginosa evolución, pronto se hace posible la diversidad en mensajes escritos, sonoros, con imágenes en segunda o tercera dimensión, estáticos o en movimiento, que bien saben aprovechar los diferentes estilos emisores; mientras que su gran atractivo radica, esencialmente, en la posibilidad de una activa retroalimentación con el receptor.

Esta última cualidad, plausible también de ser –como todo en la Red– traducida a información digitalizada y, en consecuencia, analizable y potencialmente aplicable, logra convertir a Internet, en una herramienta importante para mercadólogos y publicitarios. Los datos del usuario obtenidos por diferentes medios tecnológicos, permiten definirlo con exactitud, lo que otorga a las empresas una vía mejor direccionada a efectos de contactar de manera ineludible a su target.

Entre otros métodos, la exigencia de referencias sobre el participante de concursos y sorteos en la Promoción de Ventas, es muchas veces eficaz a la hora de recaudar datos del mercado. La técnica no sólo ayuda a conocer características específicas de los consumidores, también persigue el objetivo de un incremento en ventas y en imagen institucional, por lo que el problema desarrollado a continuación podría llegar a representar una grave amenaza a la continuidad de su implementación.

El atosigamiento en Internet a través de correo electrónico –conocido globalmente por su designación en inglés, “Spam”–, ha generado una progresiva renuencia al otorgamiento de información personal por parte del usuario.

Se define como el envío constante de material publicitario no solicitado por su receptor, y los agravios derivados incluyen desde la afectación de su economía a la probable desvinculación temporal con remitentes que, efectivamente, gozan de su consentimiento.

¿Y cómo es que tal actividad se encuentra en vigencia? Sólo gracias al uso indebido de la información que, ante una posteriormente violada promesa de confidencialidad por parte del ofertante, ha brindado de buena fe un consumidor.

¿Cómo no rechazar entonces la participación en toda promoción diseñada de manera que requiera de renunciar a la propia privacidad?

En el siguiente trabajo, se intentará demostrar que **la Promoción de Ventas en Internet tiene como obstáculo el uso de información confidencial del consumidor**, a través de la conceptualización y análisis de los diversos términos que componen esta formulación, los enfoques teóricos relativos y la investigación de campo correspondiente.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Internet



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Capítulo I

La descripción sobre la evolución de Internet, a pesar de no poder calificársela de demasiado amplia debido a su corta edad con respecto a los demás medios masivos, si puede adjetivársela de compleja, pues comprende muchos aspectos: tecnológico, organizacional, social, cultural, comercial; y su influencia alcanza, no solamente al campo técnico de las comunicaciones computacionales, sino también a toda la sociedad en la medida en que proporcione nuevos lenguajes y ambientes de interacción.

En este capítulo se detallará la evolución del medio desde los enfoques histórico-tecnológico, comunicacional y comercial, en dos contextos geográficos – amplio y reducido– que se refieren al mundo y a nuestro país. Sólo conociendo en detalle las características de Internet, podremos luego explicarlo como el escenario de una nueva forma de hacer Publicidad y Promoción de Ventas, y las particularidades y consecuencias que ello puede representar.

Sin embargo, es necesario entender desde un principio que existe en Internet una continua tendencia a los números y datos estadísticos un tanto exagerados con el fin de mostrar una “realidad” que muchos desearían ver. Los diferentes estudios de estadísticas en Internet han llegado a diferir en márgenes de 200% y 300% sólo en cuestión de definiciones clave o elección de metodologías. Por lo tanto, es de gran importancia el advertir al lector que la información estadística proporcionada en el siguiente capítulo, por provenir de diversas publicaciones y autores, es, más que nada, contextual y no específicamente representativa.

1.1. Internet en el mundo

Un recurso ante la guerra nuclear

Las primeras ideas sobre Internet comenzaron a gestarse a principios de los años 60 desde tres grupos diferentes y en paralelo, sin que ninguno supiese de las acciones de los otros hasta finales de la misma década.

Los grupos en cuestión eran: la RAND Corporation, una de las empresas encargadas de la estrategia militar estadounidense; el Instituto de Tecnología de Massachussets (*Massachussets Institute of Technology*, MIT), y el NPL.

Mientras que los dos últimos centraron sus investigaciones en la concepción de un nuevo medio tecnológico que revolucionaría la comunicación humana, la RAND Corporation partió de objetivos más graves. EE.UU. se encontraba en medio de la Guerra Fría y la amenaza de un ataque nuclear se mantenía latente; un embate de tales magnitudes destruiría el centro de informática y, consecuentemente, no se tendría más acceso al sistema que controlaría todo el armamento. De ahí la necesidad de una red de comunicaciones que no dependiera de un organismo central, compuesta por innumerables nodos o puntos de enlace con igual capacidad de transmitir y recibir mensajes, y que, en caso de que alguno fuese destruido o dejase de operar, el resto de la red seguiría funcionando.

1961: Leonard Kleinrock y la teoría de "conmutación de paquetes"

En julio de 1961, Leonard Kleinrock publicó desde el MIT el primer trabajo sobre la teoría de "conmutación de paquetes" (la tecnología que permitía dividir los datos en paquetes y que estos recorrieran rutas distintas para llegar a un mismo destino). Kleinrock convenció a Lawrence G. Roberts de la factibilidad teórica de las comunicaciones vía paquetes en lugar de circuitos, lo cual resultó ser un gran avance en el camino hacia el trabajo informático en red.

El Pentágono, a través de ARPA¹, una agencia del Pentágono surgida a partir del lanzamiento del satélite Sputnik, financió la puesta en marcha de una prueba práctica. El siguiente paso fundamental radicó en hacer dialogar a los ordenadores entre sí. Para explorar este terreno, en 1965, Roberts conectó una computadora en Massachusetts con otra en California a través de una línea telefónica conmutada a baja velocidad, creando así la primera red de computadoras de área

¹ La *Advanced Research Projects Agency* (ARPA, Agencia de Proyectos de Investigación Avanzada) cambió su nombre a *Defense Advanced Research Projects Agency* (DARPA, Agencia de Proyectos de Investigación Avanzada para la Defensa) en 1971, más tarde retomó su antigua denominación ARPA en 1993, para volver a DARPA en 1996.

amplia jamás construida. El resultado del experimento fue la constatación de que las computadora de tiempo compartido podían trabajar juntas correctamente, ejecutando programas y recuperando datos a discreción en la máquina remota, labor para la cual el sistema telefónico de conmutación de circuitos era totalmente inadecuado. La convicción de Kleinrock acerca de la necesidad de la conmutación de paquetes quedó entonces confirmada.

1962: J.C.R. Licklider y la "Red Galáctica"

La primera descripción documentada acerca de las interacciones sociales que podrían ser propiciadas a través del *networking* (trabajo en la red) está contenida en una serie de documentos escritos por J.C.R. Licklider, del MIT, en agosto de 1962. En ellos, Licklider discute sobre su concepto de *Galactic Network* (Red Galáctica). Él había concebido una red interconectada globalmente a través de la cual cada uno pudiera acceder desde cualquier lugar a datos y programas.

Desde octubre de 1962, Licklider fue el principal responsable del programa de investigación en ordenadores de la ARPA y, mientras trabajó allí, convenció a sus sucesores de la importancia del concepto de trabajo en red.

Paralelamente, entre 1962 y 1964, la RAND Corporation había publicado artículos escritos por Paul Baran sobre "Redes de Comunicación Distribuidas". El objetivo de la propuesta era plantear una red que tuviera la máxima resistencia ante cualquier ataque enemigo. Se suponía que una red de comunicaciones, por sí misma, no era fiable debido a que parte de ella podría ser destruida durante un ataque bélico. Por lo tanto, cada nodo debería mantener la misma importancia que los demás para garantizar que no hubiera ningún punto crítico que pudiera dejar la red inactiva o fuera de servicio.

Baran promovió el uso de redes de conmutación de paquetes de datos (*Paket Switching Networks*) que permitiesen que la información transmitida se dividiese en paquetes del mismo tamaño e importancia y se transmitieran a través de los nodos en los cuales se encontrara la ruta más eficiente para que al llegar a su destino se reagruparan en el orden que tenían previamente.

1966 / 68: Lawrence G. Roberts y el ARPANet

A finales de 1966 Roberts se trasladó a la ARPA a desarrollar el concepto de red de ordenadores y rápidamente confeccionó su plan para ARPANet, publicándolo en 1967. En la conferencia en que presentó el documento, se exponía también un trabajo sobre el concepto de red de paquetes a cargo de Donald Davies y Roger Scantlebury, del NPL. Scantlebury le habló a Roberts sobre su trabajo en el NPL así como el de Paul Baran y otros en la RAND. El grupo RAND había escrito un documento sobre redes de conmutación de paquetes para comunicación vocal segura en el ámbito militar, en 1964. Ocurrió que los trabajos del MIT (1961–1967), la RAND (1962–1965) y el NPL (1964–1967) habían transcurrido en paralelo sin que los investigadores hubieran conocido el trabajo de los demás.

La palabra *packet* (paquete) fue adoptada a partir del trabajo del NPL y la velocidad de la línea propuesta para ser usada en el diseño de ARPANet fue aumentada desde 2,4 Kbps hasta 50 Kbps.

En agosto de 1968, después de que Roberts y la comunidad de la ARPA hubieran refinado la estructura global y las especificaciones de ARPANet, la nueva red recibió el disparo de salida.

Bob Kahn fue tomando un papel principal en el diseño de la arquitectura de la ARPANet global.

USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

1969: Los primeros nodos y los RFC

En 1969, la ARPA decidió realizar un proyecto mayor sobre esta tecnología en redes en Estados Unidos. El proyecto fue desarrollado por la RAND, el MIT y la Universidad de California en Los Ángeles (UCLA).

A causa del temprano desarrollo de la teoría de conmutación de paquetes de Kleinrock y su énfasis en el análisis, diseño y medición, su *Network Measurement Center* (Centro de Medidas de Red) en la UCLA fue seleccionado por ser el

primer nodo de ARPANet. El Instituto de Investigación de Stanford² (SRI) proporcionó un segundo nodo y, cuando fue conectado a ARPANet, el primer mensaje de *host* a *host* fue enviado desde el laboratorio de Kleinrock al SRI.

Se añadieron dos nodos en la Universidad de California, Santa Bárbara, y en la Universidad de Utah. Estos dos últimos incorporaron proyectos de visualización de aplicaciones.

Así, a finales de 1969, cuatro ordenadores *host* fueron conectados conjuntamente a la ARPANet inicial y se hizo realidad una embrionaria Internet. Los cuatro sitios podían transferir datos en líneas de alta velocidad para compartir recursos informáticos.

En 1969 también apareció el primer RFC (*Request for Comments*) de ARPANet. Los RFC, documentos emitidos periódicamente, fueron convirtiéndose en un conjunto de normas y estándares de Internet. En su origen, las "solicitudes para comentario", eran preguntas formuladas por estudiantes que no sabían qué acción tomar ante la falta de normativas. Fue la respuesta a dicha pregunta o la iniciativa de tomar un camino particular ante la falta de orientación lo que convirtió a los RFC en norma.

Los RFC continúan utilizándose en la actualidad, constituyendo la colección más importante de documentos para entender la evolución de la red. El primero lo escribió Steve Crocker, el 7 de abril de 1969.

Quienes trabajaron en ese primer desarrollo de los cuatro nodos, eran conscientes de ser estudiantes sin apenas ninguna autoridad. Así que crearon los RFC como una manera de documentar lo que estaban haciendo sin imponer nada. Algunos de esos humildes estudiantes, como Vinton Cerf y John Postel, tuvieron un papel vital en el desarrollo de Internet.

² El SRI patrocinó el *Network Information Center* (Centro de Información de la Red) que desarrolló funciones tales como mantener tablas de nombres de *host* para la traducción de direcciones así como un directorio de RFCs (*Request For Comments*).

1970: El Protocolo de Control de Red (NCP)

Se siguieron conectando ordenadores rápidamente a la ARPANet durante los años siguientes y el trabajo continuó para completar un protocolo *host a host* funcionalmente completo, así como software adicional de red.

En diciembre de 1970, el *Network Working Group* (NWG) acabó el protocolo *host a host* inicial para ARPANet, llamado *Network Control Protocol* (NCP, protocolo de control de red).

Cuando en los nodos de ARPANet se complementó la implementación del NCP durante el período 1971-72, los usuarios de la red pudieron finalmente comenzar a desarrollar aplicaciones.

1971 / 72: El correo electrónico

En octubre de 1972, Kahn organizó una gran y muy exitosa demostración de ARPANet en la *International Computer Communication Conference*. Esta fue la primera demostración pública de la nueva tecnología de red. Fue también en 1972 cuando se introdujo la primera aplicación "estrella": el correo electrónico.

En marzo, Ray Tomlinson, de BBN (Bolton, Beranek & Newman), escribió el primer programa específicamente diseñado para el e-mail, impulsado por la necesidad que tenían los desarrolladores de ARPANet de un mecanismo sencillo de coordinación.

Se remitió el primer mensaje de correo electrónico usándose el conocido símbolo de la arroba, @. El símbolo @ se convirtió en el símbolo del correo electrónico por pura casualidad. Ray Tomlinson necesitaba un signo que separara el nombre del usuario del de la máquina. Se limitó a bajar los ojos hacia el teclado y escogió la arroba porque necesitaba que no fuera una letra que pudiera estar en ningún apellido. La decisión causó una primera batalla de estándares porque para los usuarios de Multics el signo @ era el que borraba líneas. De manera que no podían usar el correo. Finalmente tuvieron que modificar el sistema.

1973: La escisión entre la red militar y la civil

Durante el mes de septiembre de 1973 hubo una importante reunión en Brighton (Inglaterra) donde los americanos mostraron por primera vez a los europeos el funcionamiento de ARPANet. Para que ello fuera posible tuvieron que realizar un enlace vía satélite (provisional, durante unos días), que transportaba los datos a través del Atlántico.

Kleinrock volvió a Los Ángeles unos días antes que finalizara el congreso y cuando llegó a casa se dio cuenta de que se había dejado una máquina de afeitar. Haciendo uso de la ARPANet descubrió que en Brighton aún estaba conectado su colega, Roberts. Kleinrock le pidió entonces que le recuperara su máquina de afeitar y éste lo hizo. La sorpresa fue que días más tarde Kleinrock fue acusado de haber realizado un uso indebido de material militar (que incluía, de hecho, hasta un satélite). El lío montado convenció a los militares de que era mejor separar a los usuarios civiles de su red y así fue como se escindió la red militar de la civil.

1974: Del NCP al TCP/IP

En 1974 se estableció el *Transmission Control Protocol* (TCP), creado por Vinton Cerf y Bob Kahn que luego fue desarrollado hasta convertirse en el *Transmission Control Protocol / Internet Protocol* (TCP/IP).

La ARPANet había crecido tanto, que el NCP –protocolo estándar utilizado por el gobierno para la transferencia de datos en la ARPANet– era ya obsoleto. Así nació, en 1974, el actual TCP/IP, creado para resolver el problema de tráfico que sufría la ARPANet.

TCP convierte los mensajes en pequeños paquetes de información que viajan por la red de forma separada hasta llegar a su destino donde vuelven a reagruparse. IP maneja el direccionamiento de los envíos de datos, asegurando que los paquetes de información separados se encaminen por vías separadas a través de diversos nodos, e incluso a través de múltiples redes con arquitecturas distintas.

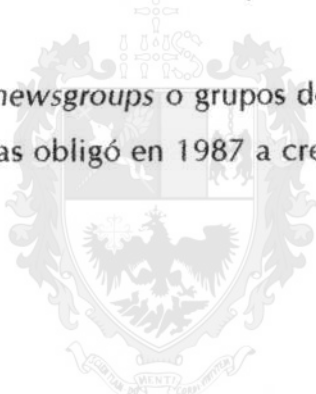
El TCP/IP³ ha sido la clave técnica que ha permitido el crecimiento exponencial de Internet sin colapsar toda la red de comunicaciones.

Antes de la popularización de Internet gracias a la aparición del WWW, esta red ya se había consolidado como una red internacional de ordenadores gracias a este protocolo de comunicaciones.

1979: USENET

En 1979 nace USENET, un servicio de grupos de noticias creado por tres estudiantes: Tom Truscott, Jim Ellis y Steve Bellovin. La primera lista de correo había aparecido dos años antes, se trataba de TheryLink y agrupaba a casi un centenar de científicos.

Hoy hay más de 50.000 *newsgroups* o grupos de noticias en el mundo. El crecimiento tan brutal de las listas obligó en 1987 a crear jerarquías (las primeras fueron .comp., .news y .misc).



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

1981: BITNET

En 1981 surgió otro punto de desarrollo de estas redes, BITNET (*Because It's Time for NETwork*), creado como red cooperativa y proveyendo a sus usuarios de correo electrónico, listas de interés y transferencia de información y archivos.

Para 1981, la conexión a Internet ya tiene un mínimo costo, ya que cada nodo es independiente, y maneja por sí mismo sus propias necesidades técnicas y financieras. De esta manera, la red comenzó a extenderse, abarcando mayor nú-

³ A principios de los 70, Vinton Cerf escribía por primera vez la palabra *Internet*. La escena tuvo lugar en un hotel de San Francisco. Vinton, considerado el padre de la red, escribió la palabra *Internet* en el dorso de un sobre intentando explicar a sus compañeros la idea que había tenido sobre cómo distribuir información a través de la red que entonces se conocía como Internet. Este diseño sería la base del protocolo TCP/IP.